

Facebook deve indenizar usuários por exclusão indevida de contas

02/08/2021

Devido à unilateralidade das medidas e aos impactos na renda dos usuários, a Justiça de São Paulo condenou o Facebook a indenizar duas pessoas cujas contas nas redes sociais foram excluídas repentinamente.

Reprodução



Perfis foram excluídos sem que autores pudessem justificar suas condutas

Nos dois casos, os autores dependiam das redes sociais para garantir seu sustento: um *influencer* da área de perfumaria, que analisa e avalia produtos na internet; e um vendedor de maquetes e miniaturas, que divulga seus produtos nas plataformas digitais. Ambos foram representados pelo advogado **Raul Varejão**.

Influencer

A primeira ação foi movida após a exclusão da conta de Instagram, que pertence ao Facebook. A empresa apenas informou o autor sobre uma violação das regras de uso da plataforma, sem especificar qual conduta teria levado a isso.

A juíza Larissa Kruger Vatzco, do Juizado Especial Cível de Palmital (SP), considerou que o Facebook não esclareceu as razões da exclusão: "Em sua contestação a requerida traz longa explicação acerca dos termos de uso e das regras da rede social, contudo, em momento algum aponta qual foi, no mundo dos fatos, a conduta do requerido que violou as regras de uso da plataforma".

Além disso, a ré não permitiu que o *influencer* explicasse a suposta infração. Já que não foi possível verificar a licitude da conduta, a magistrada presumiu que a exclusão seria indevida, e por isso determinou a reativação da conta.

Ela destacou que a atitude da empresa diminuiu a chance de o autor obter renda e ainda pode ter causado danos à sua imagem e honra, "uma vez que seus seguidores podem estranhar a exclusão da rede quando se argumenta ter ocorrido a violação das normas de proteção de dados".

Ao fixar o valor da indenização em R\$ 15 mil, a juíza levou em conta o potencial cada vez mais explorado e potencializado das redes sociais em meio à crise de Covid-19.

Reprodução



Ambos os casos envolveram a exclusão dos perfis do Instagram^{Reprodução}

Vendedor

No segundo caso, as contas do autor no Facebook e no Instagram foram ambas excluídas em um intervalo de um mês. A empresa alegou que os perfis foram cancelados após duas denúncias de violação de direitos autorais no uso de imagem.

O juiz Cristiano de Castro Jarreta, da Vara do Juizado Especial Cível de São José do Rio Preto (SP), ressaltou que as denúncias apresentadas à ré não seriam suficientes para cancelar o perfil do autor sem qualquer oitiva prévia ou exercício do direito de defesa. Ele destacou que o Facebook "não trouxe a íntegra das denúncias e das apurações que deveria ter feito".

O magistrado lembrou que o [Código de Defesa do Consumidor](#) institui o direito à correta informações sobre todos os aspectos dos serviço que se utiliza, bem como a proteção contra qualquer prática abusiva que impeça o uso do serviço sem prévios esclarecimentos e de forma unilateral. Além disso, o [Marco Civil da Internet](#) estabelece o direito do usuário a informações claras no momento da contratação.

Assim, o autor teria o direito de oferecer sua versão dos fatos antes que a ré pudesse aplicar qualquer sanção. Para o magistrado, o vendedor "sofreu medida draconiana e desproporcional de exclusão de sua conta sem que, ao menos, pudesse apresentar sua versão dos fatos ou comprometer-se a não mais utilizar-se de imagem sem a devida referência".

Como as contas eram usadas para o sustento do autor, o juiz entendeu que o Facebook privou o vendedor "de substancial fonte de rendimentos" e classificou o ato como abusivo. Por isso, além de restituir a conta, determinou o pagamento de R\$ 11 mil por danos morais.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão
1003464-36.2020.8.26.0415**

**Clique [aqui](#) para ler a decisão
1019163-35.2021.8.26.0576**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-ago-02/facebook-indenizar-usuarios-exclusao-indevida-contas/>